

# 从被动态愿到主动参与<sup>\*</sup>

## ——基于 W 市 Y 社区物业维修志愿服务队的案例研究

刘 杰 戴 丹 邹 英

**提 要：**志愿服务是社会治理中不可忽视的力量，社区志愿服务是志愿服务的一个重要方面。长期以来，社区志愿因过于行政化而饱受诟病，忽视了对于志愿者的持续志愿意愿和居委会的作用的关注。本文聚焦社区志愿者在持续志愿活动中从被动态愿到主动参与的行动转变逻辑。个案研究显示，居委会可以通过塑造自身社区感召力，激活社区“单位制遗产”，先促进志愿者“被动”参与进来。志愿活动培育了成员的社区归属感，社区归属感的提升又促进了社区公共服务意识的形成，而公共意识的形成则代表着志愿者主体性的提升，从而实现志愿者由被动态愿向主动参与转变。在这个转变的过程中，“社区感召力”“社区归属感”“公共精神”恰恰是“共建共治共享社会治理格局”的要义所在。

**关键词：**志愿行动 社区感召力 社区归属感 公共意识

### 一、问题的提出

志愿行为指个人或团体自愿为他人、社区乃至整个社会提供的非营利性服务（张萍、郭永芳，2013）。它具有长期性、计划性、非义务性与组织性四项明显特征（Penner, 2002）。从 20 世纪 90 年代初志愿服务在中国萌芽至今，志愿服务在共青团系统和民政部各级组织的领导、推动下蓬勃发展，在社会中得到广泛接受。志愿

\* 本文受到湖北省高校人文社会科学重点研究基地社会治安治理研究中心 2019 年度重大课题“三治合一视阈下基层社会治理体系创新研究”（项目编号：2019ZD001；主持人：刘杰）、2019 年度湖北省教育厅人文社会科学研究项目青年项目“资源结构视角下的城市社区治理及其优化路径”（项目编号：19Q194；主持人：邹英）、黄冈市党内法规研究中心课题“关于政府行为模式的研究：从‘邀功’到‘避责’”（项目编号：201902403；主持人：邹英）的支持。

服务已然成为社会治理中不可忽视的力量，而其中，社区志愿服务是志愿服务的一个重要方面，是社区治理的重要组成部分，也是改革开放以来我国群众性精神文明建设的重要成果。

学术界关于社区志愿的研究主要围绕社区志愿组织和社区志愿行为展开。不少学者指出我国的社区志愿者组织往往在政府的直接引导下生成和运作，具有一定程度的“行政化”色彩（龙菲，2002）。中国志愿服务事业一度因过于行政化、缺乏志愿性而饱受诟病（徐向文、李迎生，2016）。但值得思考的是，政府主导何以成功，即政府是如何成功将志愿者纳入志愿者服务团队的？社区志愿者经政府号召进入志愿服务队伍，最初属于被动态愿的状态，但在长期的志愿服务过程中，又是什么因素支持着志愿者付诸持续的志愿行动？此外，在政府观念和职能逐步转型的今天，真正能够体现政府与居民间协调合作关系的志愿服务也在逐渐兴起。社区服务由以往政府为社区居民直接提供公共服务，转变为放手去培植能够为居民提供高质量社区服务的社会服务机构（田毅鹏、董家臣，2015）。在基层社区中，居委会逐渐从社区志愿组织的具体运转中抽身，以使志愿组织保持相对独立的发展空间。这些依赖政府主导而成立的社区志愿服务队伍在发展过程中也逐渐实现自我管理，志愿队伍的日常运转越来越依靠成员自身的主动参与。基于此，本文的研究聚焦于以下的问题：在当前背景下，社区志愿者是如何实现从被动态愿到主动参与的转变的？在这个转变的过程中，志愿者以及社区居委会等社区志愿活动主体扮演了怎样的角色？这种转变对于社区治理有着怎样的重要作用？

本文以 W 市老旧小区 Y 社区的物业维修志愿服务队为例，聚焦于微观日常生活世界，对社区志愿者从被动态愿到主动参与这整个具体过程进行了深入的分析。在分析过程中，本文不仅关注志愿者本身，也关注居委会的作用，从而更好地回答社区志愿者被动态愿的状态何以形成，以及志愿者如何实现从被动态愿到主动参与的转变，并揭示在这两个过程中起到关键影响作用的因素。

## 二、文献综述与研究框架

若将志愿行为分为前准备阶段、准备阶段、持续发生阶段三个阶段，相应地，有关志愿行动的研究则可以分为志愿行为产生的影响因素研究、志愿者参与动机研

究和志愿行为的持续性研究三个方面。

有关志愿行为产生情况的影响因素研究中，学者主要基于资本理论考察不同层次的资本对志愿者意愿的影响，包括志愿者的外生变量、人力资本、社会资本、文化资本（Wilson & Musick, 1997）。按照这种研究思路，研究通常以各类资本为自变量，以志愿行为的产生情况为因变量作定量研究分析。已有研究发现，各项资本对志愿行为的显著正向影响，如年龄等外生变量，文化程度、月收入（梁莹、王飞，2010）等人力资本，朋友关系等社会资本（谢立黎，2017），政治面貌、宗教信仰等文化资本（刘凤芹等，2015）。在此基础上，学者还考察了居民对社区的各类评价，如社区宜居程度（谢立黎，2017）、对街道办/乡镇政府的信任度（梁莹，2011）、居/村委会的善治程度（梁莹，2012）对志愿意愿的影响。这类研究在相对宏观的层次上回答“什么样的人更容易成为志愿者”，但不能解释各类资本在微观层次上是如何影响一个人成为志愿者的。此外，本土经验表明，社区志愿参与更多的不是居民出于对社区建设自发关心而进行的集体性行动，而是因国家基层治理需要而进行的自上而下的纵向制度安排。因此，这种以资本强弱作为社区参与意愿核心要素的解释逻辑并不适应解释以“行政化动员”为特征的中国社区志愿服务的形成（刘博、李梦莹，2019）。

有关志愿者参与动机的研究解释“人们为什么成为志愿者”。对此，诸多学者从不同角度对参与动机进行了分类，如克莱等人（Clary et al., 1998）基于志愿功能量表（Volunteer Functions Inventory）提出并验证了志愿者行为的六种动机类型，分别为价值观表达型、学习理解型、社会交往型、职业生涯型、自我保护型和自我提升型。但克纳安与高柏格伦（Cnaan & Goldberg-Glen, 1991）发现志愿者本身并不区分自身的动机类型，也不会只具有单一或单类的动机，这些动机的联合体属于志愿者经验的一部分。志愿者动机兼具利他和利己倾向，并且两者并不矛盾，中国传统的集体主义价值取向不仅启动了利他导向的需求，也启动了利己导向的需求，利他需求的满足不仅是目标，也是利己需求满足的手段（吕晓俊，2012）。陈茗和林志婉（2004）发现社区志愿活动的长期参与者主要是“老年精英”群体。针对城市老年志愿者群体，段世江和王凤湘（2010）将其最初参与动机分为实现角色转变、实现自我价值、保持人际网络和履行社会责任四个方面，并总结出这类人群的参与动机具有多元共生性、实现价值的精神心理性和鲜明的时代特征（浓厚的“党性”情结）三个特点。此外，个体的参与动机并非静态不变的，而是处于变动之中，“初始

“参与动机”和进入后的“持续参与动机”存在很大不同（吴鲁平，2007）。

有关志愿行为持续性的研究回答的是“为什么坚持做一名志愿者”。除了将志愿行为的持续性归咎于多元驱动动机的行为本身与良好的组织整合外（李芹，2010），学者还讨论了角色认同感、动机匹配、社会网络、社区激励机制、自我实现和团队归属的影响。针对志愿者持续参与的动机，学术界提出了角色认同模型（Grube & Piliavin，2000）和志愿者行为的过程模型（Omoto & Snyder，1995）。亦有学者从个人和组织两个层面分析了社区志愿激励机制（毕素华，2011），朱健刚（2008：2）还总结人们之所以愿意投入志愿者组织中是受到自我实现和团队归属框架的影响。

上述研究围绕社区志愿行为的三个阶段进行了深入研究，取得了丰硕成果。但是，需要关注的一点是，大部分的研究仅关注于社区志愿行为的某一阶段，忽略或割裂了志愿行为的动态过程，对于持续志愿行动的志愿者本身能动性和居委会的角色作用缺乏足够的重视。而在实践中，社区志愿行为作为一个连续动态的过程，在各个不同的阶段，社区志愿者的动机、目的以及影响因素各不相同，在不同的阶段，居委会也有着不同的角色和作用。

基于此，本文立足于社区志愿行为的动态全程，对社区志愿者的志愿状态做出阶段性划分：将成员加入志愿服务队伍之前的状态概括为潜在状态；将志愿行动高度依赖于政府的推动和管理，志愿行为出于义务感的状态概括为被动志愿的状态；而将志愿者成功实现自我管理并自主提供服务，其行为出于自觉自愿而非义务感的状态概括为主动参与的状态。不同类型的社区对社区志愿者志愿状态的影响是不同的，社区居委会的角色和作用也是不同的。老旧小区，特别是单位大院式的老旧社区，由于单位意识等作用，社区志愿者志愿状态的转变有着较好的先天条件，社区居委会的作用也更为凸显。“社区感召力”“社区归属感”“公共意识”是老旧社区志愿行为转变过程中的关键变量。本文将志愿服务的阶段进程与志愿者的志愿状态变化相对应，从而构建老旧小区的社区志愿状态转变的分析模型。如图1所示：

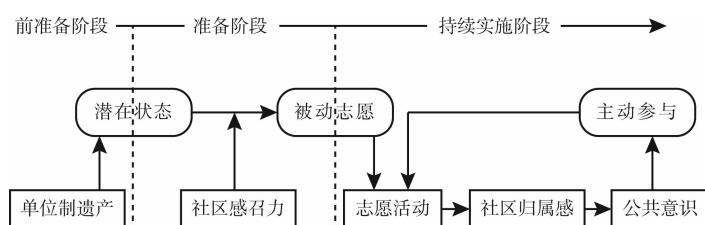


图 1 老旧社区志愿者志愿状态的转变模型

### 三、研究方法与个案介绍

本研究主要采取个案分析法，具体选取了W市Y社区的物业维修志愿服务队为调查案例。在资料收集方法上，本文采用无结构式访谈和参与观察的方法。笔者以公开观察者的身份参与观察维修队出勤维修的过程以及队员在社区志愿者团队建设活动和日常生活中与居委会的互动过程。研究共访谈16人，其中居委会成员8人，志愿服务队成员6人，居民2人。

Y社区曾经历社区合并，现总占地0.46平方公里，现有住户4187户，常住人口8859人，其中老年人口占常住人口的五分之一，是典型的敞开式老旧混合型社区。由于房屋大部分都是20世纪60年代建成的，楼房老旧，且社区与外界之间没有围墙相隔，故大部分居民楼都无法引入正式的外部物业。由于社区原先是铁路局单位和纱厂的生活区，因而相当一部分住户是原先铁路局单位退休人员及其家属。另外，Y社区志愿服务队伍规模相对庞大且服务模式成熟。社区内现有十余支文艺团队和六支志愿者服务队伍。本文选取其中历史最为悠久的物业维修服务队作为研究案例。

物业维修队主要负责社区内的晒衣架、休闲桌椅、健身器材等公共设施、居民楼内楼道灯以及有困难的居民家中的电路、水管道等的维修工作。它的建立和发展过程主要可以分为以下三个阶段。

第一阶段是萌芽期。2013年7月，为了提高老旧社区物业管理水平，社区开展了“零距离”应急服务计划，成立以一名社区工作人员为队长、三名社区志愿者为队员（其中包括现任队员S）的“零距离”应急服务队。服务队在社区工作人员的带领下提供服务。

第二阶段是发展期。2014年4月社区成立“零距离”服务队。“零距离”服务队作为一个志愿者组织总称，由包括社区工作人员在内的55名志愿者组成。然后又由“零距离”服务队的成员组成职责不同的具体的服务队。其中物业服务队成员就是从“零距离”服务队中选出三名成员（其中包括现任队员K和队员S）来承担物业维修的工作。但在具体工作中，居委会已开始逐步退出具体的志愿服务活动，仅提供待维修信息的支持与适当的监管。维修任务基本上由社区提供，服务队采取随叫随到的工作模式，但由于不是正式的社会组织，其物资难以报销，队员常自带工

具和部分零件进行维修。

第三阶段是正式化、组织化时期。2016年3月，出于社区合并后工作范围的扩大以及方便物资报销的考虑，居委会主导成立正式的物业维修服务队，并报街道正式备案。成员在原先基础上新增两名原属其他社区后合并进Y社区的成员（现任队员L与X）。正式成立后，社区给予维修队每名成员每个月80元钱的补助，成为低偿型服务队。之后服务队经历了一次人员变更：原先在队伍中负责电工工作的成员因外出打工退出服务队，在较长一段时间里，维修队电工角色缺失，而后经社区主任介绍，新增一名专业电工成员（现任队员Z）。截至2018年5月，维修队成员共五名，其中四名党员一名群众，男女比例为4:1，平均年龄63.6岁。需要指出的是，这些成员都是经由居委会感召而加入队伍的，其志愿行为最初都出于不同缘由的义务感，而这正是被动态志状态的关键表现。而后在志愿活动过程中，维修队逐渐实现了自我管理与自主提供服务，并采取定时出勤的工作模式。居委会仅给予信息和资金的支持。从笔者跟随服务队出勤的观察中来看，维修队成员如今已能够通过自主巡逻来发现社区中待维修的任务并及时提供服务，其志愿行为高度自觉自愿。由此可见，维修队已然从被动态志转变为主动参与。

从物业维修队的建成经过可以看到成员从被动态志转变为主动参与的过程。队伍的建立高度依赖于居委会的主导。成员经居委会感召而加入队伍，他们最初都出于不同缘由的义务感来参与志愿服务。但在服务队发展过程中，居委会从中不断退出，物业维修队逐渐组织化，并逐渐依靠自我管理来实现运转，其工作模式也从在社区工作人员带领下提供服务逐渐转变为主动地发现社区内待维修的问题并提供解决。可见，志愿者的志愿状态发生了明显的转变。

Y社区的志愿服务队伍最初是在社区居委会主导下而建立的，而居委会对居民的成功动员很大一部分原因在于社区具有的“初始的凝聚力”基础——单位社区的“遗产”。虽然转型社会的历史契机下，单位意识被视为与计划经济相匹配的落后意识与观念，并遭到了激烈的批判。但实际上，单位意识具有非常复杂的构成，其中的集体认同、团队协作互助、一致性动员等有价值的观念具有继承和转换的可能性（田毅鹏、王丽丽，2017）。单位制背景下，城市形成“单位熟人社会”，其核心是一种高度依赖基础上的集体意识和社会认同。单位时期继承下来的各类组织传统和文化传统给单位社区重建带来了潜在和巨大的动力（芦恒、蔡重阳，2015）。因此，在前准备阶段，即决定参与志愿服务之前，居民本身就具有潜在的组织性和集体意

识。这种特质使得成员更容易接受居委会的“请求”而参与社区志愿工作。对此，居委会主任在自身社区工作经验中有所体会。

那边（另一社区）就是说我怎么样去搞这个社区营造这一块，做这方面，居民不愿意啊。他那儿的人啊，没有这边（Y社区）朴实。在这边的人的话，我感觉到你要是说做什么事，哪怕给一点点集体性的东西，他的积极性就非常高。这是那个社区所达不到的，它这一块没有这方面的积极性。（JWH-Z1）（Y社区居委会Z主任，女，47岁）

虽然拥有单位制遗留下来的凝聚力基础，但这并不意味着一经居委会“发号施令”，社区便能顺理成章地形成志愿服务队。在准备阶段，志愿者由潜在状态转向被主动志愿的过程还需要居委会的动员智慧。也就是说，居委会如何塑造自身的感召力，从而利用好这笔“遗产”是实现志愿状态转变的关键环节。而之所以使用社区感召力这一概念的原因在于：作为社区治理主体的居委会虽然需要在日常工作中通过“自上而下”的方式促成居民的社区参与（杨帆、王诗宗，2017），但不能把这种“自上而下”的方式简单地理解为一种行政动员。因为社区作为一个社会生活共同体，属于社会性的概念（刘晔，2003）。同时，居委会成员的日常生活嵌入于社区的互动网络中（杨敏，2005），因而在组织和动员居民的社区参与时，关系和情感的因素渗透于其行为方式之中。因此，带有关系和情感特征的“感召”一词能更准确地描述居委会的行为方式。基于此，本文以社区感召力的概念来描述社区居委会多大程度上能影响居民追随和践行其目标。

在持续实施阶段，即维修服务队日常的运转过程中，志愿者形成对社区的归属感，从而形成居民公共意识。这种意识在持续的志愿服务活动过程中得到不断强化，由此，志愿者的志愿状态从被主动志愿向主动参与转变。其中社区归属感指的是社区居民把自己归入某一地域人群集合体的心理状态，这种心理既有对自己社区身份的确认，也带有个体的感情色彩，主要包括对社区的投入、喜爱和依恋等情感（中国大百科全书社会学编辑委员会，1991：361）。公共意识是指个体对公共事务的参与意识以及维护公共利益和价值取向的精神（李友梅等，2012）。

## 四、塑造社区感召力：老旧社区居委会的动员智慧

居民虽具有单位制遗留的集体意识基础，但这仍只是一种潜在资源，要使之转化为志愿者的实际参与还需要居委会在其中发挥作用。居委会通过塑造自身感召力来使得这些潜在的、个体的参与意愿转化为实际的、组织化的参与行动。社区感召力的来源既有熟人社会的运行逻辑，亦有对公权力和党组织的公共信任，具体可分为以下三个方面：对社区能人的整合、党组织关系以及人情和面子。

### （一）对社区能人的整合

一名具备足够的组织和领导能力的队长是组织得以长期有效运转下去的关键条件之一，而能够胜任这一职务的居民往往是社区中的能人。因此，居委会对于这类人群的整合能力是构成社区感召力的重要来源之一。社区能人指的是有充足的时间，行事能力强且在社区享有一定的威望并在居民中具备一定号召力的人。这些能人往往是从体制内退休的老人，通常具备党员身份乃至党支部书记身份，且与社区居委会干部保持着较好的人际关系。对于治理一个像 Y 社区这样地域广阔且敞开式的老旧混合型社区，光靠居委会干部的力量远远不够，还需要居民的参与。Y 社区居委会成功将社区能人纳入自己的日常运作框架之中，这些社区能人所占据的地位相当于居委会之下分设的公益性岗位，他们广泛并长期地协助完成社区的日常工作。在访谈过程中，社区主任这样形容上级政府、居委会和社区能人三者之间的关系：

所以说我们现在就相当于是，社区是政府的一条腿，是不是？但是他们（社区能人）有时候是我们社区很好的左右手，相当于就是这样的一个关系。  
(JWH-Z1) (Y 社区居委会 Z 主任，女，47 岁)

对社区能人的整合是一个长期性的过程。社区能人的党员身份使得他们与居委会之间建有稳定的互动平台，即党会。借由党会这个平台，居委会往往通过在社区的公共利益、党员的职责和社区能人的特性之间建立有机关联，使得社区能人对社区形成义不容辞的责任感，以此达到了整合社区能人的效果。而且，这种有机关联在社区能人长期协助社区工作的过程中得到强化，在更高程度上将维护社区居民的

公共利益与自身相紧密关联，并将其内化为自身的价值观念。

此外，居委会还会积极主动地建立其他互动平台，如党员学习交流活动。与每月的例会不同，这种交流活动通过组织党员到红色旅游基地参观学习营造了轻松的氛围。在此期间，居委会向社区能人渗透居委会的理念，包括服务的意志、社区的发展方向等。

正因为居委会成功地整合了社区能人的力量，所以在建立志愿者队伍的过程中，一经居委会号召，社区能人就自然而然地承担起队伍的主要负责人和核心成员的角色。这个过程可以说是水到渠成的。居委会相信社区能人是可靠的“左右手”，期待他们在志愿者团队中发挥示范和领导的作用，并在志愿活动中借由社区能人的桥梁来贯彻居委会的意志，由此达到良好的服务效果。作为志愿者队伍中的核心成员，社区能人往往被赋予更高的地位和更多的职责。

## （二）基于党组织关系

改革开放以来进行的城市社区建设，是在中国共产党领导下大规模地重组中国社会，但不变的是党领导一切原则、党组织整合社会。因此，如果忽视党组织，就会误解社区建设中的居民自治。故而在考虑党组织这一因素时，相比把它看作政治因素，更将其看作社会因素或曰伦理因素（谢遐龄，2003：256—257）。针对社区党员志愿者的调查结果表明，至少在中国大城市，党的力量渗透于日益引人关注的第三域中（刘豪兴、徐珂，2001）。尽管志愿活动参与的主体是广大的志愿者，但这些社区活动更多地被纳入党和政府的运作框架之中（罗峰，2005）。党组织是整合社区的主体，基层党建是社区建设的重要组成部分，因而党组织关系本身也成为社区感召力的主要来源之一。

就微观层面而言，党建工作使得社区的党员较一般的群众与社区之间多了一层正式的政治联系和更多的互动机会，因而他们也就多了一层来自党政权力架构的约束力和对人情的考量。因此，对于居委会干部来说党员群体是他们最熟悉，也是最“喊得动”的人员。事实上，物业维修服务队中党员比重占到80%，垃圾容器清洗服务队（Y社区另一支规模达到30人的志愿服务队）中党员比重约占到27.6%，而党员在居民总人口的比重约为26.3%。并且，党员往往是较早参与的志愿者。由此可见，党员群体确实是社区展开志愿活动的重要依靠力量。对于身为共产党员的老年人而言，在长期受到中国共产党的意识形态熏陶之后，具有较强的党性意识，

“党员必须付出”“全心全意为人民服务”“党员必须起到先锋模范带头作用”等已成为老年人共同的价值信念，因此，他们常常把参与志愿者活动看作党员应尽的义务和责任（段世江、王凤湘，2010）。所以说，党性意识的内化也促使党员群体更易响应居委会的号召，进入志愿服务队。以队员 X 进入维修队的过程为例：

我是党员啊，这是义务啊，就是那样的，（社区）给你派了任务就应该接受啊，共产党员就是服从领导的安排。就是你作为一个党员，在社区里的义务，就是自己的责任啊，就是说，安排你，你就应该去做，就是这样子……不能说自己蛮优秀，思想蛮好，但是觉得退休了，你又是个党员，社区要你做点事，你也是尽点义务也可以，我就是这样想的。（WXD-X11）（Y 社区物业维修队队员 X，女，59岁）

正是基于党组织关系，党员群体成为居委会打造志愿者队伍的重要资源。相较于群众而言，发动党员进入志愿者团队更便利。社区对党员的约束力不仅来自垂直性的党政权力架构，也来自党员的基本觉悟（自律）和党员身份所受到的来自社区横向的社会压力（他律）（刘豪兴、徐珂，2001）。这种约束力构成了社区感召力的一部分。

### （三）人情和面子的作用

中国社会是一个讲人情面子的社会，众多研究成果和文化比较研究已证实这一点（翟学伟，2004）。关系、人情、面子是理解中国社会结构的关键性的社会—文化概念（金耀基，1992）。在中国社会，一个人必须时时注意他和每一个交往者的特定关系，以决定其情面施与的范围（翟学伟，2001：79）。因此，在社区居委会干部号召居民进入志愿服务队的过程中也不可避免地渗透着中国社会传统的人情、面子的作用。相对于社区能人和党员群体而言，它在促成群众参与志愿服务队的过程中表现得更为明显。以队员 Z 最初同意进入维修队的经过为例：

做 Z 的工作大概前后也就用了个把月时间吧……首先我们也是做了一个摸底，发现他的这个家庭是失独家庭，后来发现他在单位是电工，然后我们就做他的思想工作，刚开始他也不愿意进来，他说我又不缺钱，那个孩子都没有了，夫妻两个退休费也够他们生活了，是吧？他们说不缺钱。我们说这样子，你是

不缺钱，我们这也不是说单纯的是把人家搞来拼命地做事情，就是给我们帮忙做一些事，然后做了我们再说……最开始答应进来可能有一个面子上的人脉人情啊情面啊，他还是给了我一个面子。（JWH-Z1）（Y 社区居委会 Z 主任，女，47 岁）

从中我们可以看到，在队员 Z 考虑是否进入志愿服务队的过程中，他有其理性计算的考量，而其结果是认为维修队的工作所带来的经济利益完全不能构成他进入维修队的动力。但在居委会主任的多次请求下，他最终还是给了主任一个面子，从而决定尝试。可见，正是主任的情面促成了 Z 进入志愿者队伍的契机。

## 五、培育社区归属感：老旧社区居民公共意识的形成

从被主动志愿到主动参与的主要变化在于志愿者的主体意识的提升。在服务队的发展过程中可见，居委会逐步从其日常运转中退出，从而使维修队得以培养和强化自身之于整个志愿服务的主体性地位。成员也通过切身经历志愿活动过程及其相关活动，与社区中的人、事、环境建立了更为紧密的联结，重塑了共享的情感和价值纽带，从而增强了成员对社区的归属感。而社区归属感的增强造就了社区成员公共意识生成和发展的精神土壤。具体而言，社区归属感的提升得益于以下四个方面：人际关系的纽带、自我价值实现与认同、社区文化认同和社区情感认同。

### （一）人际关系的纽带

在参加共同的活动、扮演有意义的社会角色并形成规律性的交往时，人们之间最容易发展成友谊，而这种基于友谊的社会关系能提供情感、工具和回馈性支持（段世江、王凤湘，2010）。通过参与志愿活动，维修队成员间、成员与居委会间建立了新的社会关系。而这种彼此尊重、互相友爱、合作信任的互助关系提升了社区凝聚力和向心力，从而培育居民的公共精神（刘博、李梦莹，2019）。在帕特南等人（Putnam et al. , 1993: 181—186）看来，组织是培育社会资本的重要载体，能够为个体提供参与、互动机会，培育合作、团结意识以及公共精神。维修队作为一个正式组织，它为队内成员提供了队员的身份，构成了队友的社会关系，而日常的出勤则提供了稳定的人际互动平台，成员通过合作共同维护社区的公共利益。队员

X 表示，志愿活动过程中最令她感到快乐的部分就是成员每天在一起。可见团队协作增强成员间的社会互动与关系联结。这在队员 Z 身上体现得更为明显：

(参加志愿活动以来对日常生活最大的改变)主要是心情舒畅了……假如说啊，在屋里玩，就游手好闲的。出去做些义务劳动，跟着居委会的这些人一起，做个活，心情蛮高兴……跟他们在一起我人也快活些，总觉得好像是一种新的风气，改变了我自己……(在志愿活动过程中)最快乐的部分的话我总觉得，莫得事做还不快乐，越有事做，我们这几个人团结一起，拧成一股绳做事的话，就觉得蛮快活，心情也舒畅……有什么东西坏了我们就去维修一下，甚至于半个小时就能做完，人还舒服，我希望多做一下子也可以。(WXD-Z12)  
(Y 社区物业维修队队员 Z，男，59岁)

Z 多次表示自己的收获很大，而最主要的收获是心情的舒畅。有研究指出，老年人参与志愿者活动往往强调心理满足和精神富足，志愿活动是其在追求积极情感体验基础上形成的“利他”效应(段世江、王凤湘，2010)。访谈中也可见，Z 最关注的便是志愿活动带来的情感回报，而这份情感主要是由团队协作提供的，正是它构成了 Z 主动参与的内在动力，实现了从基于人情的被动志愿到基于团队归属的主动参与的转变，并在此过程中增强了其对社区公共事务的关注与参与。

## (二) 自我价值实现与认同

服务队成员绝大多数都是退休的老人，对他们而言，存在退休后价值再认同的需求。志愿服务的过程是老年人为社会、为他人提供有价值的行动的过程，它可以为志愿者提供证明自身价值的机会，使其深切体会到他人和社会对自己的需要，从而产生一种价值实现的满足感(李芹，2010)。这种自我价值实现与利他行为倾向间的天然关联培育成员维护公共利益和价值取向的精神，即公共意识的形成。正如队长 K 所言：

我们这些老人，为什么要参加这种社会活动，参加志愿者，也是让老人有一种追求，也是为社会做点贡献，也是老有所乐……(以前)在单位我们也是积极为单位来贡献自己的青春，一辈子都贡献了。后来我们退休回来后，那

肯定要把这个余热尽量地发挥出来，为社区，做到那个力所能及的工作，就能做的尽量去做一些。（WXD-K9）（Y 社区物业维修队现任队长 K，男，70 岁）

参加社区志愿服务队满足了社会价值再认同的需求。一方面，成员间的明确分工使得各自特长在团队协作中得以发挥，由此对自我能力、自我价值的认同产生积极影响。另一方面，居民的感谢、居委会的荣誉表彰、经济补助等形式从“他人”的角度表达了对志愿者的认可与关怀。这些正向反馈也影响着队员对自身行动价值的意义构建。这在志愿服务年限较长的 K 和 S 身上体现得尤为明显，以 S 为例：

帮居民做点事情呢，也可以说乐在其中吧。解决群众的困难，自己心里也宽一些，群众也就放心了。其实要说过来呢，在这里做这个居民的工作呢，真正地做细了、做到位了，也蛮有乐趣的，特别是帮助居民解决一些疑难问题的时候，那居民都很感谢你的……他们总说，S 是个好人啊，给他烟他也不收，酒也不喝。所以我评那个街道好人，第一批的时候，我就评上了嘛。（WXD-S10）（Y 社区物业维修队队员 S，男，69 岁）

来自居民、居委会的认同增强了成员有关“我能为这个社区做出贡献”的效能感与价值感，而自我价值认同带来的正向反馈体验为成员进行持续性的利他活动提供内在动力。由此可见，在志愿服务活动过程中，自我能力在组织中的充分发挥以及外界对此及时而积极的反馈有效增强了成员的自我价值认同，进而鼓励了公共意识的产生。

### （三）社区文化认同

社区文化的再造，在激发社区居民集体情感、促进社区公共交往、建构和再现社区集体记忆等方面能起到积极作用（李山，2017）。因为人们的行为往往受到所处环境的影响，即情景环境很大程度上形塑了人们的行为（毕素华，2011）。积极的公共文化氛围对志愿者是一种无形的激励。Y 社区为营造这样一种社区文化做出了诸多努力，如定期举办各类团队建设活动、节日茶话会、居民议事会、志愿者交流会等。以志愿者交流会为例，会上各个服务队需要简单地汇报近期的工作成效，并分享各自的志愿服务经验。同时，社区居委会也借此机会表达对志愿者服务效果的肯定和对他们所做贡献的感激，并传播其工作理念、服务意识以及社区发展计划

等。各类团建活动、交流会等无不由游戏互动、榜样展示、团队讨论、表彰奖励等仪式组成。正是这些具体的仪式发挥着创造社群归属感和群体认同感的作用和功能（李育红、杨永燕，2008）。长此以往，种种仪式也建构了一种 Y 社区独特的社区文化，而共享这种社区文化本身就构成了社区归属感的一部分。正如队员 Z 所言：

（社区对于志愿活动支持的工作做得）那都还蛮好，三天两头的又是开个会嘞，说一下子嘞，就像是促进我们向上进的方向走，不是让我们往底下走，就这样意思，他们开会就是这样子滴，我讲不到话，反正他是这个意思给我们。可能我们觉得参加这个活动，真的，我们个个都觉得高兴，觉得光荣啊，大家都觉得高兴。（WXD-Z12）（Y 社区物业维修队队员 Z，男，59 岁）

这种社区文化是鼓励居民参与公共服务的文化。在各类交流活动中，居委会成功塑造了可供社区成员沟通的公共领域，并从中引导居民关注社区公共事务，向居民渗透公共服务意识。对这种社区公共文化的认同能帮助居民建构志愿行为的意义，在志愿者间形成对社区问题的共同理解和对为居民服务的共同信念，增强了参与服务的荣誉感与使命感。对志愿行动目标的内化提高了志愿者的主体性，从而实现由被主动志愿到主动参与的转变。

#### （四）社区情感认同

滕尼斯（1999：78）提出的“共同体”概念将“建立在自然情感一致基础上、紧密联系、排他的社会联系或共同生活方式”视为其形成的基础，“这种社会联系或共同生活方式产生关系亲密、守望相助、富有人情味的生活共同体”。Y 社区原先是单位社区，居民彼此相知相熟，联系紧密。然而随着传统单位制的消解，单位生活共同体也逐渐衰弱，但历史记忆仍为居民留下了一定的社区情感认同基础。服务队的成员都是“生于斯，长于斯”的老住户。长期的志愿活动为成员与居民提供新的互动交往媒介，唤醒与强化了成员对社区的情感认同。这在志愿服务年限最长的成员 S 身上表现尤其明显：

对 Y 社区应该说是有感情的，你看我，我在那边分了房子我都没去那里住，一个人在这里住。因为莫呢，我跟这里居民啊，感情深了，他们有个莫事

情的时候，咚咚咚来这一叩门，我就听到了，所以跟他们感情都还蛮深厚，所以我不愿意走。再有走了以后，这个居民确实说实话，一有个莫问题、困难的话呢，找不到我人，他又解决不了，找外头维修的，贵啊，这不是给居民增加负担吗。再一个他们也不方便，有时候晚上，你找谁去修。（WXD-S10）（Y社区物业维修队队员 S，男，69岁）

可见，对S而言，社区不仅是一个居住的空间，更是一个承载着历史记忆和情感依靠的场所。基于对社区的情感认同，S对“为居民服务”抱有较强责任感，即产生了利他导向的公共服务意识。这种公共意识不是外界加诸的压力，而源于他内在对社区的归属感，从而使他积极主动地参与到志愿活动中。

## 六、结论与讨论

本文基于对Y社区物业维修志愿队成员从被主动志愿到主动参与这整个发展过程的分析发现，居委会通过塑造自身社区感召力，激活了老旧单位社区中潜在的集体意识“遗产”，从而促成了志愿者的被主动志愿状态。社区感召力的塑造主要基于三个方面的策略——对社区能人的整合、党组织关系以及人情和面子逻辑的运用。志愿活动及其相关过程培育了成员的社区归属感，具体来源于人际关系的纽带、自我价值实现与认同、社区文化认同和社区情感认同这四个方面。社区归属感的提高对社区公共服务意识的形成产生积极影响，而公共意识的形成则代表着在志愿行动中志愿者主体性的提升，即志愿者内化了志愿目标（为社区提供公共服务），从而由被主动志愿向主动参与转变。更重要的是，我们必须更深一步地关注这种转变对老旧社区治理的重要意义。党的十九大报告明确指出要“打造共建共治共享的社会治理格局”，在老旧社区志愿状态转变的过程中，“社区感召力”“社区归属感”“公共精神”恰恰是“共建共治共享社会治理格局”的要义所在。

本文的研究在以下三个方面需要进一步的讨论。首先，需要指出的是，本文所调查的Y社区属于原单位生活区，其居民依然保留一定程度的单位意识。单位意识包含着集体主义精神等有价值的观念，是一种未被激活的潜在资源，具有极大的动员与组织潜力。但这种单位意识究竟在何种程度上影响着社区志愿者队伍的建成，

从理论逻辑上来讲还需要对不同类型的社区对比研究来发现。其次，我们需要进一步讨论的是，在其他类型的社区中，我们如何培育出类似“单位意识”的社区精神，在这个过程中，居委会的角色如何扮演，作用如何凸显？最后，在社区志愿状态转变的过程中，如何与社区治理紧密契合，让“社区感召力”“社区归属感”“公共精神”更好地服务社区治理、服务于“打造共建共治共享的社会治理格局”。

### 参考文献：

- 毕素华，2011，《社区志愿激励机制探析：个人和组织的两层面分析》，《社会科学研究》第6期。
- 陈茗、林志婉，2004，《城市老年人参与社会公益活动的意愿及其影响因素》，《人口学刊》第3期。
- 段世江、王凤湘，2010，《中国老年志愿者参与动机的质性分析》，《河北大学学报》（哲学社会科学版）第2期。
- 金耀基，1992，《关系和网络的建构：一个社会学的诠释》，《二十一世纪》第12期。
- 李芹，2010，《城市社区老年志愿服务研究——以济南为例》，《社会科学》第6期。
- 李山，2017，《社区文化治理：主体架构与实践行动》，《云南行政学院学报》第1期。
- 李友梅、肖瑛、黄晓春，2012，《当代中国社会建设的公共性困境及其超越》，《中国社会科学》第4期。
- 李育红、杨永燕，2008，《文化独特的外现形式——仪式》，《广西社会科学》第5期。
- 梁莹，2011，《街道乡镇政府信任与居民的社区志愿精神——基于南京市若干城乡社区的实证调查》，《南京师范大学报》（社会科学版）第4期。
- ，2012，《居（村）委会善治与居民参与社区志愿服务的意愿——基于互动关系视角的分析》，《东南学术》第2期。
- 梁莹、王飞，2010，《居民社区志愿服务参与中的参与式民主》，《求实》第3期。
- 刘博、李梦莹，2019，《社区动员与“后单位”社区公共性的重构》，《行政论坛》第2期。
- 刘凤芹、卢玮静、张秀兰，2015，《中国城市居民的文化资本与志愿行为——基于中国27个城市微观数据的经验研究》，《清华大学学报》（哲学社会科学版）第2期。
- 刘豪兴、徐珂，2001，《探寻第三域的主导力量——上海市社区党员志愿者活动的调查研究》，《江苏社会科学》第1期。
- 刘晔，2003，《公共参与、社区自治与协商民主——对一个城市社区公共交往行为的分析》，《复旦学报》（社会科学版）第5期。
- 龙菲，2002，《当代中国的社区志愿服务》，《城市问题》第6期。
- 芦恒、蔡重阳，2015，《“单位人”再组织化：城市社区重建的治理创新——以长春市C社区为例》，《新视野》第6期。
- 罗峰，2005，《志愿组织与社区公共治理的形成》，《探索与争鸣》第5期。
- 吕晓俊，2012，《非营利组织志愿者动机的考察——基于文化价值取向的视角》，《上海交通大学学报》（哲学

社会科学版) 第 1 期。

滕尼斯, 斐迪南, 1999,《共同体与社会》, 林荣远译, 北京: 商务印书馆。

田毅鹏、董家臣, 2015,《找回社区服务的“社会性”》,《探索与争鸣》第 11 期。

田毅鹏、王丽丽, 2017,《转型期“单位意识”的批判及其转换》,《山东社会科学》第 5 期。

吴鲁平, 2007,《志愿者的参与动机: 类型、结构——对 24 名青年志愿者的访谈分析》,《青年研究》第 5 期。

谢立黎, 2017,《中国城市老年人社区志愿服务参与现状与影响因素研究》,《人口与发展》第 23 卷第 1 期。

谢遐龄, 2003,《对中国 NGO 的展望》, 范丽珠主编《全球化下的社会变迁与非政府组织》, 上海: 上海人民出版社。

徐向文、李迎生, 2016,《志愿服务助力城乡社区自治: 主体协同的视角》,《河北学刊》第 1 期。

杨帆、王诗宗, 2017,《公民参与及其行政可动员性——社区社团组织的功能溢出》,《南京社会科学》第 9 期。

杨敏, 2005,《公民参与、群众参与与社区参与》,《社会》第 5 期。

翟学伟, 2001,《中国人行动的逻辑》, 北京: 社会科学文献出版社。

——, 2004,《人情、面子与权力的再生产——情理社会中的社会交换方式》,《社会学研究》第 5 期。

张萍、郭永芳, 2013,《论我国志愿行动组织管理与激励中的行政化特征》,《学习与探索》第 6 期。

中国大百科全书社会学编辑委员会, 1991,《中国大百科全书社会学卷》, 北京: 中国大百科全书出版社。

朱健刚, 2008,《行动的力量——民间志愿组织实践逻辑研究》, 北京: 商务印书馆。

Clary, E. G. , M. Snyder & R. D. Ridge 1998, “Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach.” *Journal of Personality and Social Psychology* 74 (6).

Cnaan, R. A. & R. S. Goldberg-Glen 1991, “Measuring Motivations to Volunteer in Human Services.” *Journal of Applied Behavioral Science* 27 (3).

Grube, J. A. & J. A. Piliavin. 2000, “Role Identity, Organizational Experiences and Volunteer Performance.” *Personality and Social Psychology Bulletin* 26 (9).

Omoto, A. M. & M. Snyder 1995, “Sustained Helping without Obligation: Motivation, Longevity of Service, and Perceived Attitude Change among AIDS Volunteers.” *Journal of Personality and Social Psychology* 68 (4).

Penner, L. A. 2002, “Dispositional and Organizational Influences on Sustained Volunteerism: An Interactionist Perspective.” *Journal of Social Issues* 58 (3).

Putnam, R. D. , R. Leonardi & R. Y. Nanetti 1993, *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.

Wilson, J. & M. Musick 1997, “Who Cares? Toward An Integrated Theory of Volunteer Work.” *American Sociology Review* 62 (5).

作者单位: 华中师范大学社会学院 (刘杰、戴丹)

黄冈师范学院政法学院 (邹英)

责任编辑: 罗婧